

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Tertanggal 1 April 1989, atas Surat Keputusan Menteri Keuangan R.I Nomor : KEP-276/KMK/1989 seluruh Kantor Inspeksi Pajak yang berada di Indonesia namanya berubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama. Sampai saat ini terdapat 330 Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang tersebar di Indonesia dengan 31 Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak.

Salah satu Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang beroperasi dibawah naungan Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Barat I yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur mulai beroperasi pada tanggal 28 Agustus 2007 (sesuai dengan Keputusan Direktorat Jendral Pajak No. KEP-112/PJ/2007 tanggal 9 Agustus 2007) yang diresmikan oleh Menteri Keuangan pada tanggal 3 September 2007 di Bandung se-kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Barat I.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur yang menempati gedung *eks-*Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Cianjur yang berlokasi di Jalan Raya Bandung KM. 3 Cianjur, adalah Kantor Pelayanan Pajak modern yang merupakan penggabungan dari beberapa kantor yaitu Kantor Pelayanan Pajak Cianjur, KP PBB Cianjur, dan KP Cipanas (sesuai dengan peraturan Menteri Keuangan No. 132/PMK.01/2006 tentang organisasi dan tata kerja instansi yang vertikal DJP STTD peraturan Menteri Keuangan No. 55/PMK.01/2007).

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur membawahi wilayah kerja Kabupaten Cianjur dengan luas wilayah 350.418 Ha yang terdiri dari 32 Kecamatan dan 254 Desa atau Kelurahan dengan jumlah penduduk sebanyak 2.138.465 jiwa.

A. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cianjur

Visi

Menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan yang modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi.

Misi

Menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang – undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Pajak menurut Undang – Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa.

Pajak memegang peranan penting, karena merupakan sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran untuk pembangunan. Negara mempunyai kewajiban melaksanakan pembangunan untuk memenuhi kepentingan para rakyatnya. Untuk itu, negara membutuhkan dana yang tidak sedikit untuk merealisasikan pembangunan tersebut, dimana kebutuhan dana tersebut setiap tahunnya meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah dan kebutuhan penduduk fakta ini didukung oleh Tabel 1.1.

Tabel 1.1

Pertumbuhan Penduduk Indonesia Tahun 2010 - 2013

Tahun	2010	2011	2012	2013
Jumlah Penduduk	237.641.326	242.621.662	244.215.983	247.424.598
	Orang	Orang	Orang	Orang

Sumber : www.bi.go.id

Berdasarkan fungsi pajak sebagai fungsi budgetair, adanya kesadaran dan kepatuhan masyarakat khususnya Wajib Pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku sangat dibutuhkan. Bentuk kesadaran dan kepatuhan tersebut dapat dilihat dan diukur dari sejauh mana masyarakat khususnya Wajib Pajak berkontribusi memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kontribusi wajib yang dikumpulkan melalui pemungutan pajak, dikoordinir oleh setiap Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang tersebar diseluruh Indonesia. Dalam penelitian ini, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur dipilih sebagai objek penelitian karena Kantor Pelayanan yang menghimpun penerimaan Wajib Pajak dari sebuah kota kecil ini tingkat kepatuhan Wajib Pajaknya masih perlu ditingkatkan.

Kepala KPP Pratama Kabupaten Cianjur Siscka Mirila Juniati didampingi Kepala Seksi Ekstansifikasi Perpajakan KPP Pratama Kabupaten Cianjur Mohamad Khusaeri mengungkapkan, masih rendahnya kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia berimbas pada penerimaan negara yang belum menunjukkan hasil yang menggembirakan. Kenyataan tersebut tidak jauh berbeda dengan yang ada di Kabupaten Cianjur. Padahal, menurut Sisca Mirila Juniati, tingkat perekonomian di Kabupaten Cianjur sudah menunjukkan ada peningkatan. Dengan adanya sentra bisnis kawasan pemukiman, dan jumlah pelaku usaha yang mulai membuka usahanya di Kabupaten Cianjur. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada peluang untuk mendapatkan penerimaan negara melalui upaya penggalan potensi perpajakan. (www.neraca.go.id)

Upaya penggalan potensi perpajakan di Kabupaten Cianjur terus digalakkan. Berbagai pihak turut memberikan suaranya dalam menghimbau para masyarakat akan kewajiban perpajakannya. “Pelunasan pajak yang cepat sangat membantu pemerintah dalam melaksanakan pembangunan, hasil pembayaran pajak itupun akan dikembalikan kepada masyarakat dalam bentuk pembangunan yang dilaksanakan untuk kesejahteraan rakyat. Oleh karena itu, kita yang memperoleh manfaat dari

fasilitas yang dibangun dengan sumber pembiayaan dari pajak, sudah sewajarnya menyerahkan sebagian dari kenikmatan yang kita peroleh kepada negara melalui pembayaran pajak sebagai cermin sifat kegotong royongan kita dalam pembiayaan pembangunan “ ujar Bupati Cianjur Drs. H. Tjetjep Muchtar Soleh, MM. (www.cianjurkab.go.id).

Upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur dalam menggali potensi pajak sepertinya harus lebih ditingkatkan lagi. Angka kepatuhan Wajib Pajak terdaftar tahun 2010 sampai dengan tahun 2013 mengalami naik turun. Hal ini dilihat dari jumlah SPT Tahunan yang masuk , yang menjadi indikator untuk menghitung kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 1.2
Jumlah SPT Tahunan Masuk
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur Th. 2010 - 2013

Tahun	SPT Tahunan Masuk
2010	24.367
2011	21.117
2012	28.009
2013	34.025

Sumber : Pengolaha Data dan Informasi, KPP Pratama Cianjur

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa total SPT Tahunan yang merupakan indikator utama dari kepatuhan Wajib Pajak, dari tahun 2010 – 2013 fluktuatif karena mengalami penurunan di tahun 2011 dan mengalami kenaikan kembali yang cukup signifikan di tahun 2013 sebesar 6.016 SPT Tahunan yang masuk.

Direktorat Jendral Pajak merupakan instansi terkait pengelola sistem perpajakan di Indonesia yang di bawah Kementerian Keuangan berusaha meningkatkan penerimaan pajak dengan mereformasi pelaksanaan sistem perpajakan yang lebih modern.

Pajak bersifat dinamis dan mengikuti perkembangan kehidupan ekonomi dan sosial sehingga menuntut adanya perbaikan baik secara

sistem maupun operasional. Perbaikan sistem perpajakan berupa penyempurnaan kebijakan dan sistem administrasi perpajakan diharapkan dapat mengoptimalkan potensi perpajakan yang ada dengan menjunjung asas keadilan sosial. Salah satu upaya perbaikan sistem perpajakan di Indonesia adalah dengan disahkannya Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2008 yang merupakan perubahan keempat dari Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2008 yang disahkan pada tanggal 23 September 2008 dan mulai diberlakukan pada tanggal 1 Januari 2009. Dari sisi operasional Direktorat Jendral Pajak terus mengkaji ulang agar dapat tersedianya layanan yang memudahkan Wajib Pajak. seperti tersedianya pelayanan berbasis *e-system* berupa *e-SPT*, *e-filling*, *e-Payment* dan *e-Registration*.

Seiring dengan upaya peningkatan penerimaan pajak melalui reformasi perpajakan, maka dibutuhkan kegiatan sosialisasi perpajakan yang diatur dalam Surat Edaran Direktur Jendral Pajak Nomor SE – 22/PJ./2007 tentang Penyeragaman Sosialisasi Perpajakan Bagi Masyarakat. Sosialisasi perpajakan dapat menjembatani antara pemerintah (yang memungut) dan masyarakat (yang dipungut) untuk berbagi informasi baik berupa informasi mengenai peraturan pajak terbaru maupun informasi lainnya dengan harapan melalui sosialisasi perpajakan timbulnya kesadaran masyarakat sebagai Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dan tumbuhnya rasa percaya kepada pemerintah untuk mengelola apa yang sudah mereka lapor dan setorkan.

Berbagai bentuk sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur dapat dilihat wujudnya oleh seluruh masyarakat. Dimulai dari sosialisasi melalui brosur yang terdapat di lingkungan Tempat Pelayanan Terpadu di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur hingga pemasangan *neon box* yang bertuliskan berbagai macam slogan pajak yang terletak di jalur utama Cianjur yaitu sepanjang Jalan Dr. Muwardi. Bentuk media luar ruangan lainnya seperti spanduk informasi terkini tentang peraturan terbaru, pemberitahuan batas

pengumpulan SPT Tahunan, dan informasi lainnya yang berhubungan dengan Wajib Pajak yang dipasang di beberapa titik di seluruh Kabupaten Cianjur.

Upaya sosialisasi lainnya dengan membuka kelas pajak dilakukan oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur. Kelas pajak diadakan setiap mendekati jadwal pengumpulan SPT Tahunan dan jika terdapat aturan baru untuk tata cara pelaporan. Petugas yang bertugas yaitu para *Account Representative* yang bergilir mengisi kelas pajak yang dilakukan setian hari Selasa dan Kamis disetiap minggunya dimulai jam 11.00 sampai dengan jam 12.00.

Strategi penyuluhan yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak mempunyai peranan sebagai proses pendidikan bagi masyarakat (Wajib Pajak), selain juga sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan *self assessment system*, dibutuhkan agar terjadi perubahan dalam masyarakat antara lain agar masyarakat tergugah dan sadar untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga menjadi semakin patuh, peningkatan jumlah Wajib Pajak sebagai usaha ekstensifikasi pajak, serta agar penerimaan dari sektor pajak semakin meningkat. Penyuluhan perpajakan bertujuan untuk memaksimalkan penerimaan sektor pajak bagi kas negara, sesuai dengan target peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak yang semakin meningkat dari tahun ke tahun. Selain peningkatan target penerimaan pajak, perubahan yang juga diinginkan oleh Dirjen Pajak adalah peningkatan jumlah Wajib Pajak. Selain itu, program intensifikasi pajak untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak juga tidak lepas dari peran serta penyuluhan perpajakan (Singgih, 2011).

“Salah satu upaya untuk melahirkan kembali rasa saling percaya tersebut melalui sosialisasi perpajakan. Dimana dalam sosialisasi perpajakan terdapat suatu interaksi secara langsung antara petugas pajak dengan Wajib Pajak yang nantinya diharapkan terjadi komunikasi dan pendekatan sehingga kepercayaan kepada pemerintah dapat timbul kembali. Dengan lahirnya kembali kepercayaan tersebut maka para Wajib

Pajak tidak akan sungkan untuk melakukan kewajibannya”, dikatakan Herry Susanto (www.pajak.go.id)

Penelitian terdahulu mengenai pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib yang ditunjukkan oleh penelitian Metti Restiani tahun 2011 yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pajak dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur” yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara sosialisasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur. Lain hal dengan penelitian yang dilakukan oleh Oktaviane Winerungan pada tahun 2013 dengan judul “Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung” dengan menyatakan hasil bahwa tidak ada hubungan antara kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan saksi perpajakan di masing – masing kota.

Upaya mereformasi sistem perpajakan yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak menjadi semakin modern guna meningkatkan penerimaan pajak tidak lepas dengan upaya melahirkan kualitas pelayanan prima disetiap unit kerja. Hal ini menjadi poin yang utama untuk dilaksanakan dan diimbangi dengan pengawasan yang efektif, dan didukung oleh organisasi yang berbasis fungsi dan sumber daya manusia yang professional dalam artian didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten dibidangnya.

Pandiangan (2007:26) menuturkan jenis fasilitas pelayanan perpajakan yang tersedia siap dimanfaatkan oleh masyarakat atau wajib pajak seirama dengan reformasi administrasi :

1. Tempat Pelayanan Terpadu
2. *Account Representative*
3. *Help Desk*
4. *Complaint Center*

5. Media Informasi Pajak

help desk diangkat oleh peneliti sebagai variabel bebas ke dua yang merupakan salah satu dari lima jenis fasilitas pelayanan yang diberikan untuk Wajib Pajak. Melalui pelayanan konsultasi *help desk*, Wajib Pajak mendapatkan informasi yang dapat dipercaya karena mereka dilayani oleh petugas yang kompeten dibidangnya. Sehingga untuk kedepannya Wajib Pajak tidak kembali menemui kesulitan atau keraguan.

Pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu (Boediono 2007:113).

Sikap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus maksimal, agar Wajib Pajak merasa dilayani dengan baik. Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan yang didambakan oleh masyarakat karena Wajib Pajak menganggap bahwa hal itu merupakan “hak” yang harus di peroleh sebagai umpan balik atas pelaksanaan “kewajibannya” dalam membayar pajak. Oleh karena itu, mutu dan pelayanan dalam sistem perpajakan harus ditingkatkan agar mempermudah Wajib Pajak dalam penyampaian dan penyetoran kewajiban pajaknya. Pada kenyataannya masih ada Wajib Pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya yaitu petugas yang lambat, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan layanan kurang nyaman, fasilitas yang tidak memadai sehingga menimbulkan keluhan, *complain*, dan enggan mereka menyelesaikan urusan perpajakannya, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan Suseno (dalam Restiani, 2011).

Pemberian kualitas pelayanan prima diatur oleh Surat Edaran Direktur Jendral Pajak Nomor SE – 84/PJ/2011 poin 2 sub poin c butir 2, tentang Pelayanan Prima di Kantor Pelayanan Pajak, bahwa salah satu sasaran strategis Direktorat Jendral Pajak (DJP) adalah meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dan seluruh stakeholder perpajakan dalam rangka

mewujudkan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan perpajakan. Pelayanan prima akan menciptakan rasa kenyamanan pada Wajib Pajak ketika mereka dilayani. Jika tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan sudah terjalin, maka tidak ada rasa keraguan dari Wajib Pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Bahkan mereka akan sukarela untuk melapor dan menyetorkan kewajibannya

Penelitian – penelitian terdahulu mengangkat kualitas pelayanan secara umum sebagai variabel bebas, adapun jenis pelayanan yang dipilih pada penelitian terdahulu yaitu pelayanan konsultasi *Account Representative* dan pelayanan Wajib Pajak secara umum.

Penelitian terdahulu mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang menunjukkan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak ialah penelitian yang dilakukan oleh Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangotting dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM”. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Fakta lain dalam penelitian Oktaviane L Winerungan yang mengangkat judul “Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Saksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung” yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi baik di KPP Pratama Manado maupun KPP Pratama Bitung.

Dalam penelitian ini, peneliti bermaksud mengerucutkan variabel pelayanan Wajib Pajak dan memilih *help desk* sebagai variabel bebas kedua setelah sosialisasi perpajakan.

Aktivitas sosialisasi perpajakan dan pelayanan *help desk* kepada masyarakat akan memotivasi Wajib Pajak untuk membayar pajaknya

dengan sukarela kepada negara. Dengan pelayanan yang baik dan sosialisasi perpajakan kepada seluruh masyarakat maka diharapkan Wajib Pajak akan sadar dan patuh terhadap kewajiban perpajakannya yang nantinya akan berpengaruh terhadap penerimaan perpajakan.

Berdasarkan uraian yang penulis paparkan sebelumnya, penulis termotivasi untuk melakukan penelitian dengan topik: **“Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan *Help Desk* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur)”**

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sosialisasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.
2. Bagaimana *help desk* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.
3. Bagaimana kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.
4. Apakah terdapat hubungan atau korelasi positif antara pengaruh sosialisasi perpajakan dan *help desk* dengan kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur secara simultan.
5. Apakah terdapat hubungan atau korelasi positif antara pengaruh sosialisasi perpajakan dan *help desk* dengan kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur secara parsial :
 - a. Terdapat hubungan positif antara pengaruh sosialisasi perpajakan dengan kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.
 - b. Terdapat hubungan positif antara *help desk* dengan kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang dibuat maka tujuan penulis melakukan penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui sosialisasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.
2. Untuk mengetahui *help desk* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.
3. Untuk mengetahui kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.
4. Untuk mengetahui hubungan atau korelasi positif antara pengaruh sosialisasi perpajakan dan *help desk* dengan kepatuhan Wajib Pajak secara simultan.
5. Untuk mengetahui hubungan atau korelasi positif antara pengaruh sosialisasi perpajakan dan *help desk* dengan kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur secara parsial :
 - a. Terdapat hubungan positif antara pengaruh sosialisasi perpajakan dengan kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.
 - b. Terdapat hubungan positif antara pengaruh *help desk* dengan kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1.5.1. Aspek Teoritis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pemahaman dan pengetahuan penulis khususnya mengenai kepatuhan Wajib Pajak dalam bidang perpajakan.

2. Bagi Pihak Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau korelasi antara pengaruh sosialisasi perpajakan dan *help desk* dengan kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.

3. Bagi Penelitian yang Akan Datang

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan sebagai acuan terutama penelitian yang berkaitan dengan masalah-masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

1.5.2 Aspek Praktis

Kegunaan praktis yang ingin dicapai dalam penerapan pengetahuan sebagai hasil penelitian yang dilakukan ini adalah :

1. Memberikan informasi bagaimana sosialisasi perpajakan dan *help desk* terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.
2. Memberikan masukan yang berguna untuk mempertimbangkan dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan-kebijakan selanjutnya yang berkaitan langsung dengan kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab Pendahuluan berisi gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab Tinjauan Pustaka dan Penelitian Terdahulu berisi tentang rangkuman teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab Metode Penelitian berisi tentang jenis penelitian, variabel operasional penelitian yang digunakan, tahap penelitian, penentuan populasi dan sampel, pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab Hasil Penelitian dan Pembahasan berisi tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, dan interpretasi hasil.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab Kesimpulan dan Saran berisi tentang kesimpulan yang diberikan berkaitan dengan penelitian ini dan saran-saran yang diajukan oleh peneliti.